



ROMA CAPITALE

# il contact center della capitale

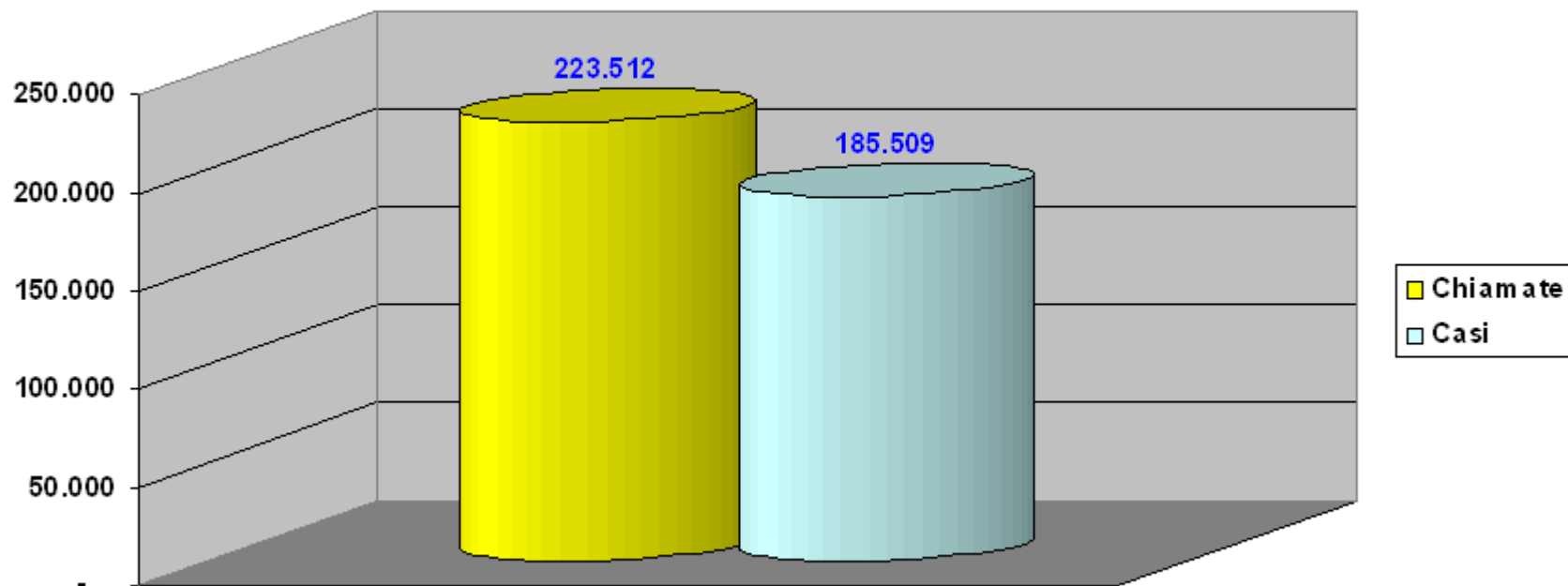


Executive Summary  
Giugno 2011

## Volumi

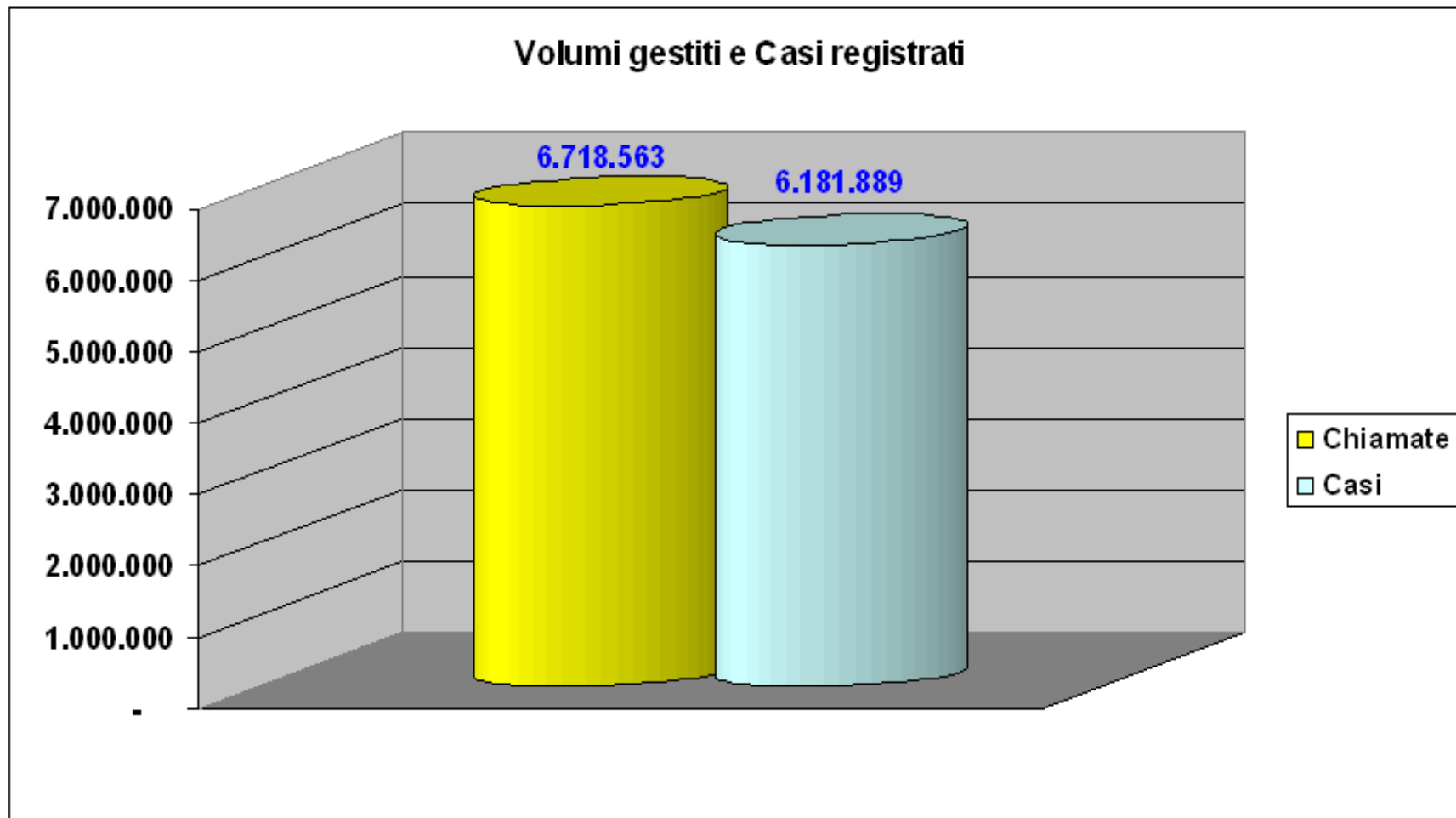
Nel mese di giugno al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 258.390 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 221 secondi

Volumi gestiti e Casi registrati

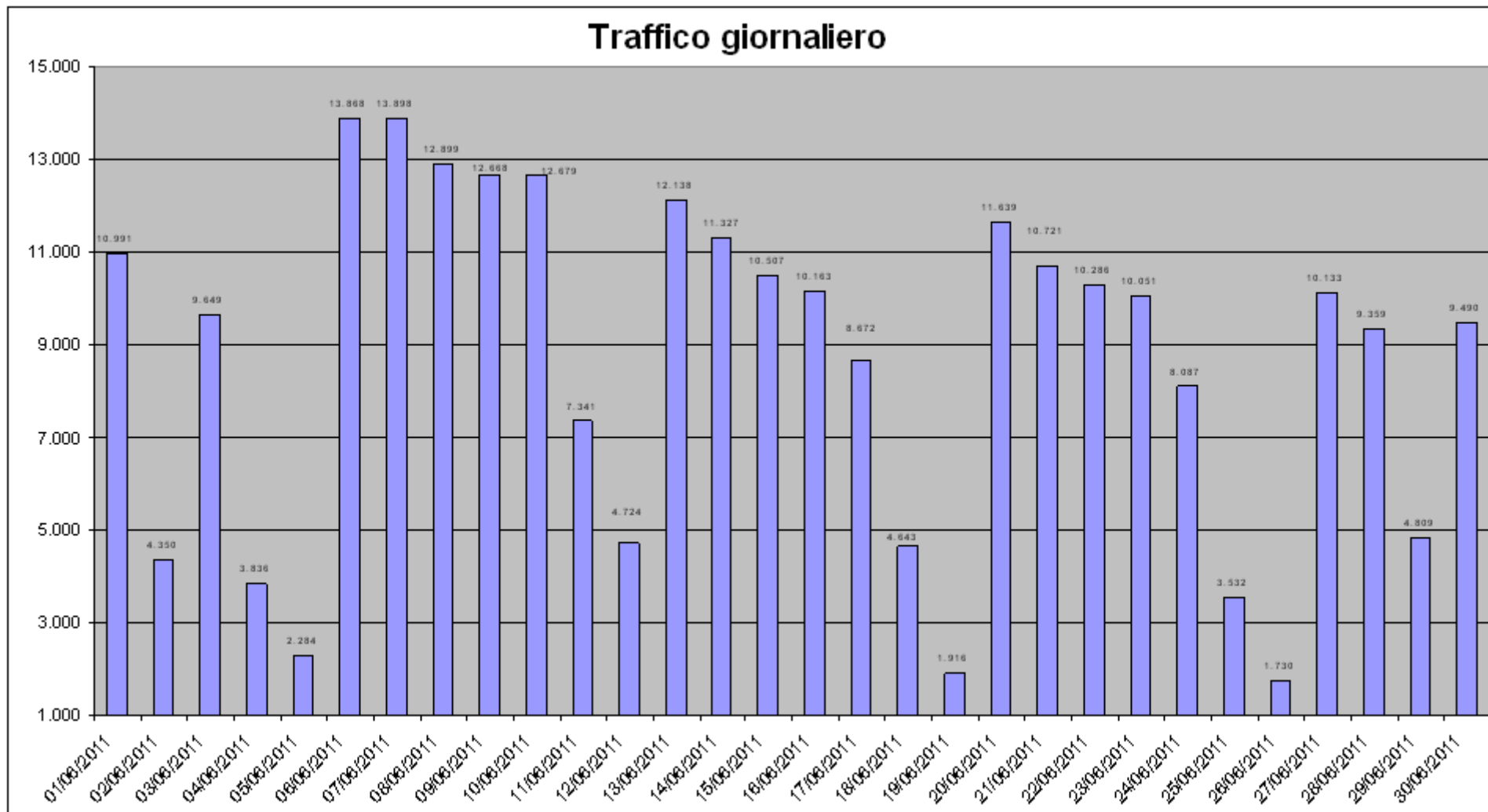


## Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 30 giugno 2011 abbiamo gestito 6.718.563 chiamate

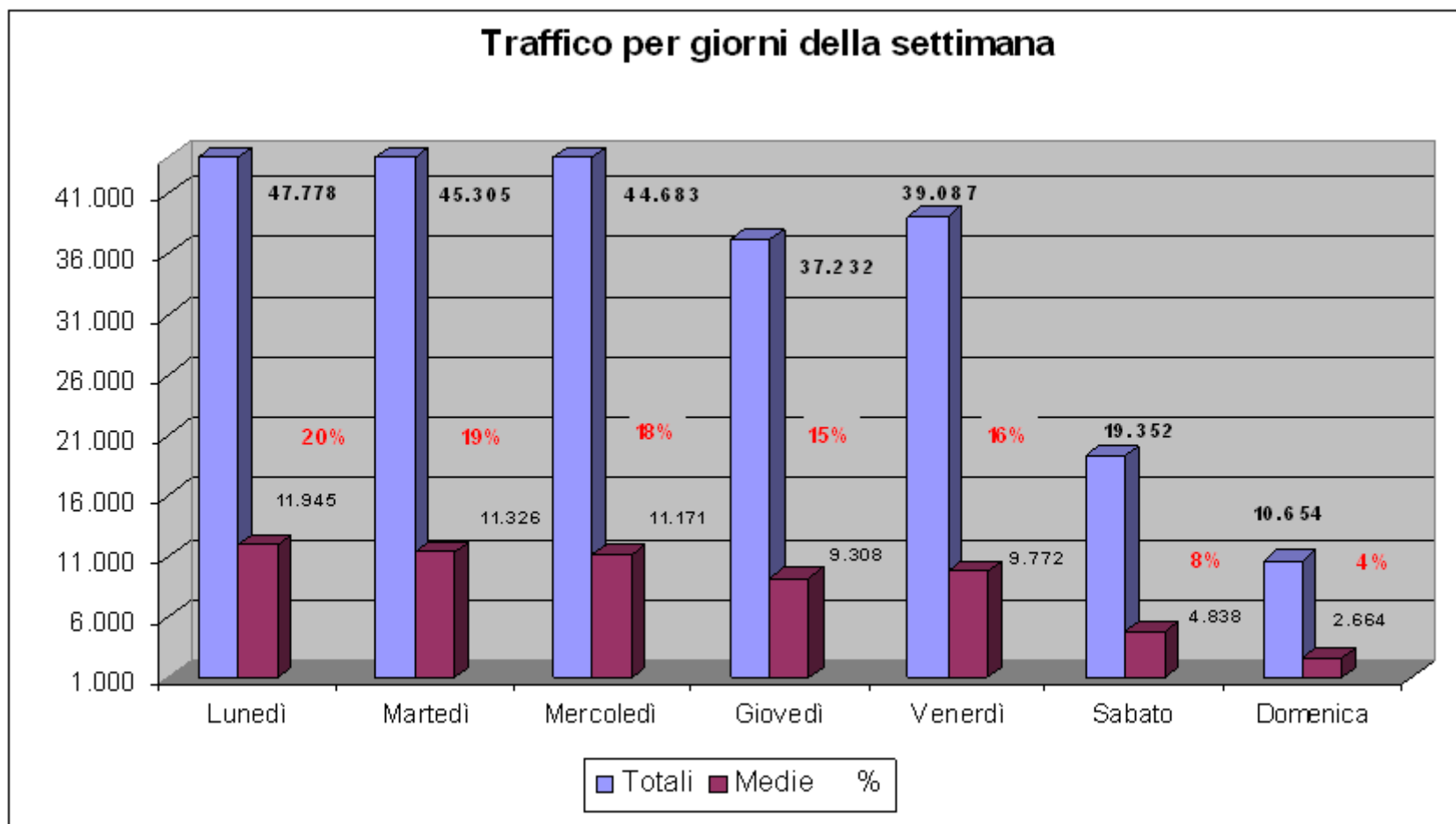


## Volumi traffico giornaliero

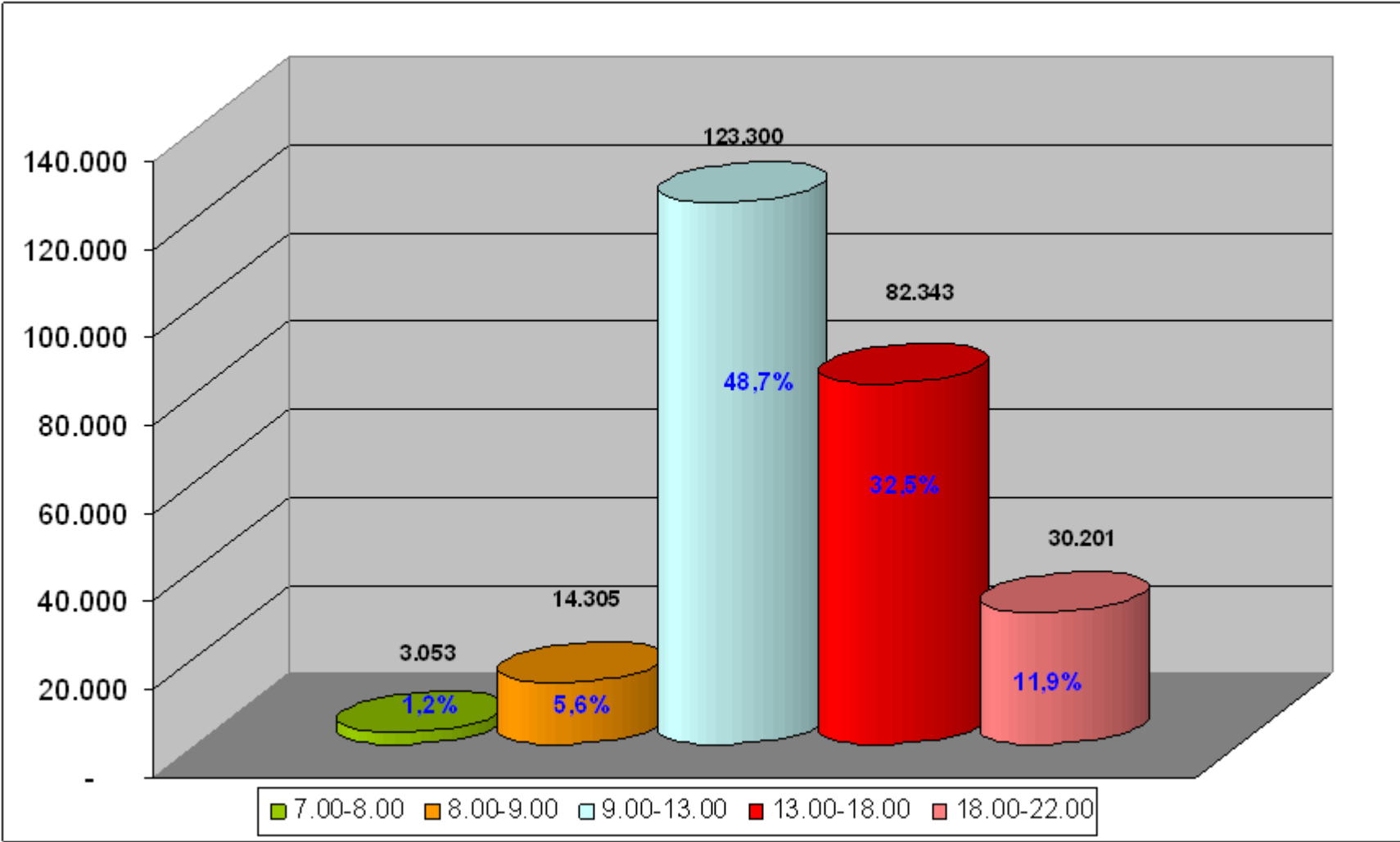


## Volumi traffico per giorni della settimana

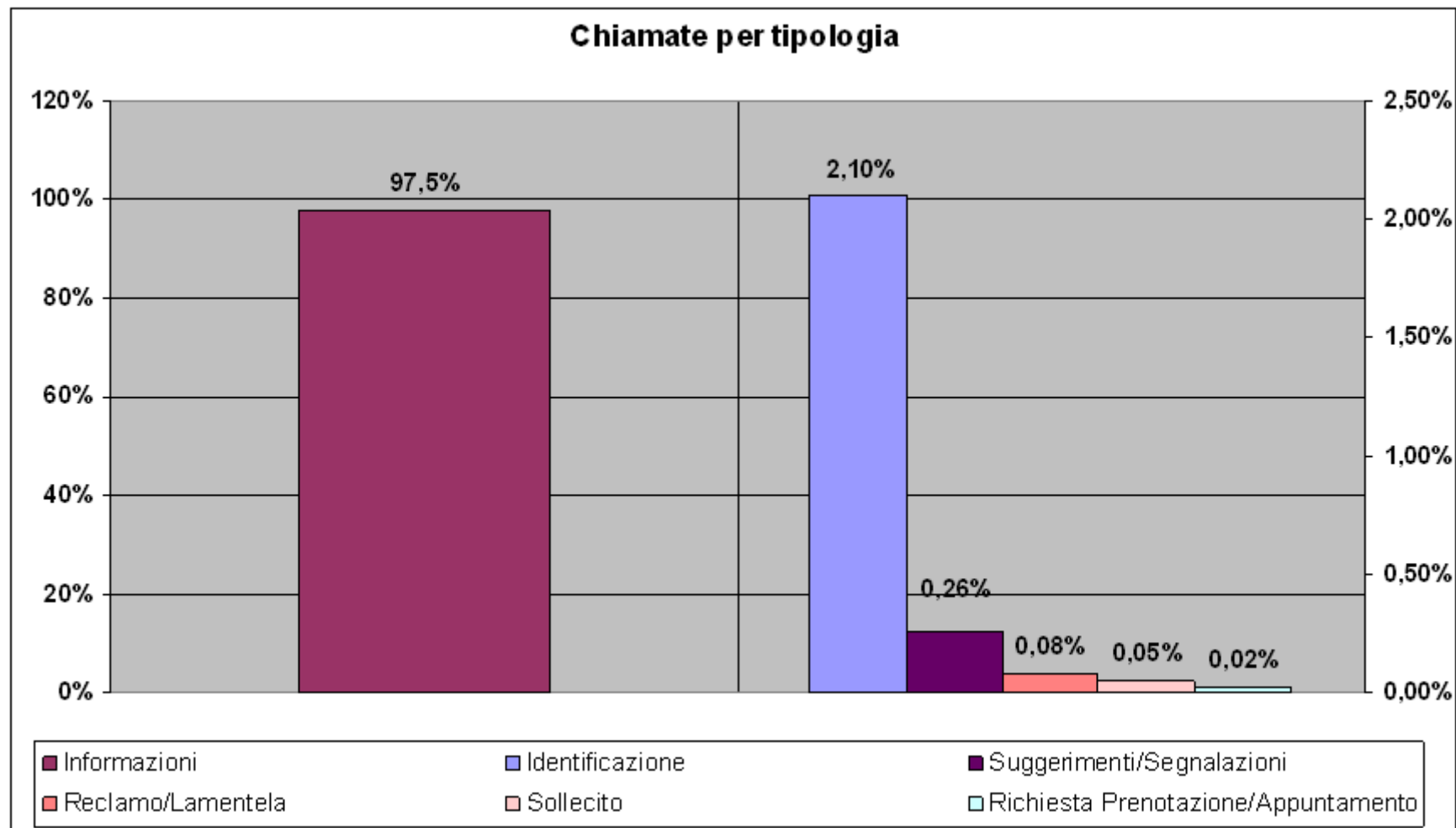
Nel mese di giugno sono arrivate in media circa 61.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



# Volumi Mensili per Fascia Oraria

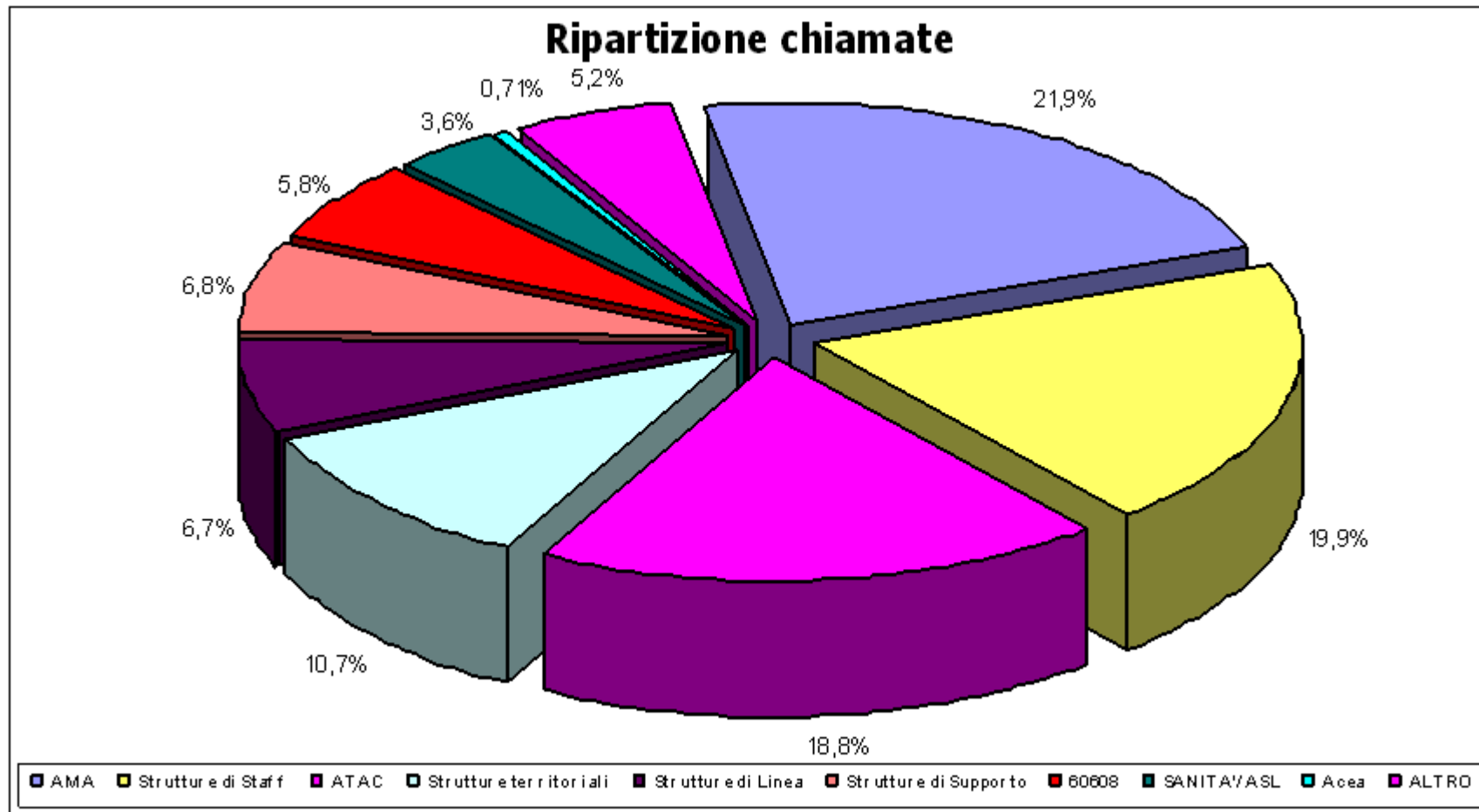


## Volumi e tipologia di chiamate



## Volumi e tipologia di chiamate

Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Ama, Strutture di Staff, Atac, Strutture territoriali, Strutture di Linea.

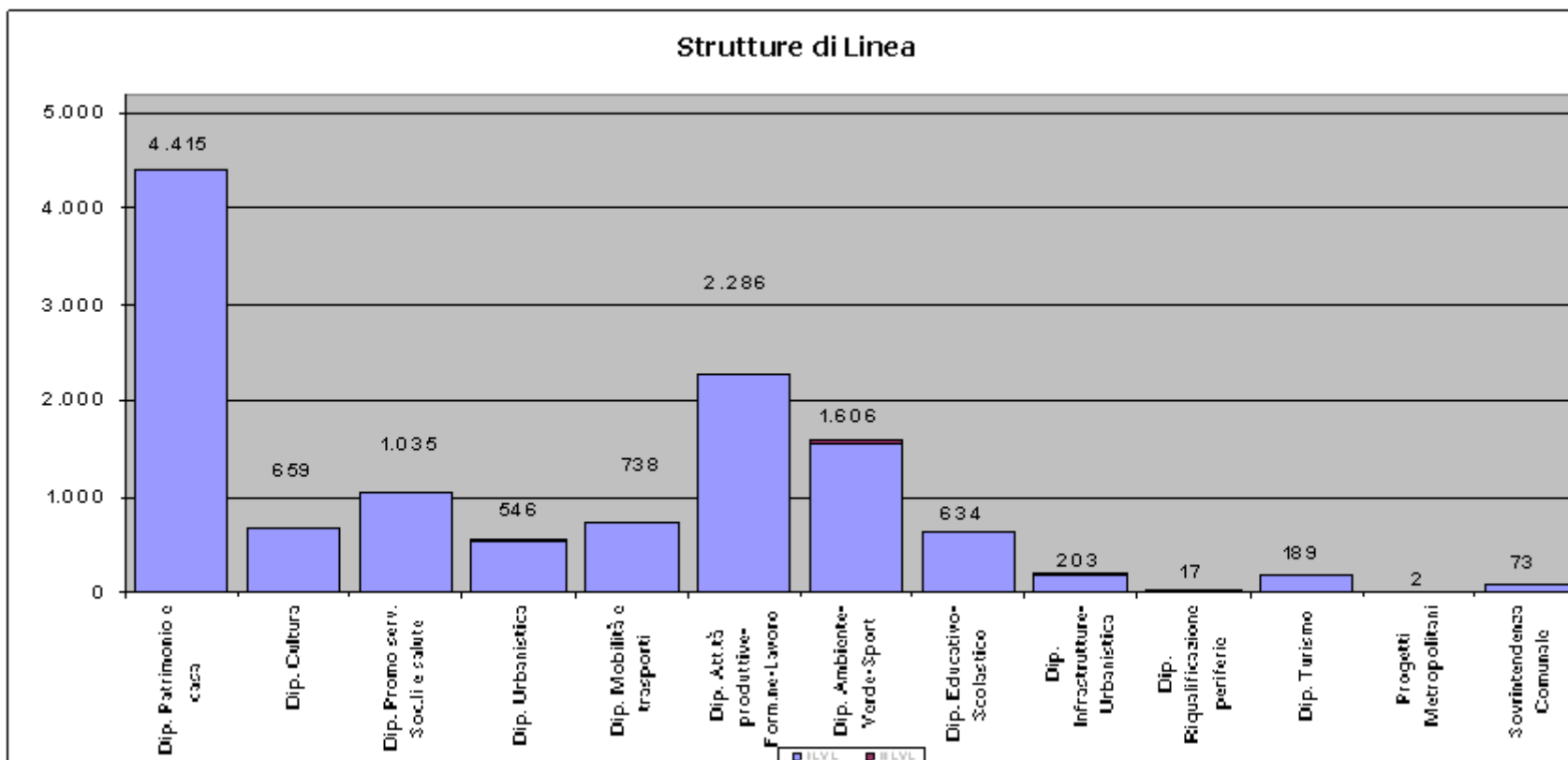




## I numeri per tipologia: Strutture di Linea

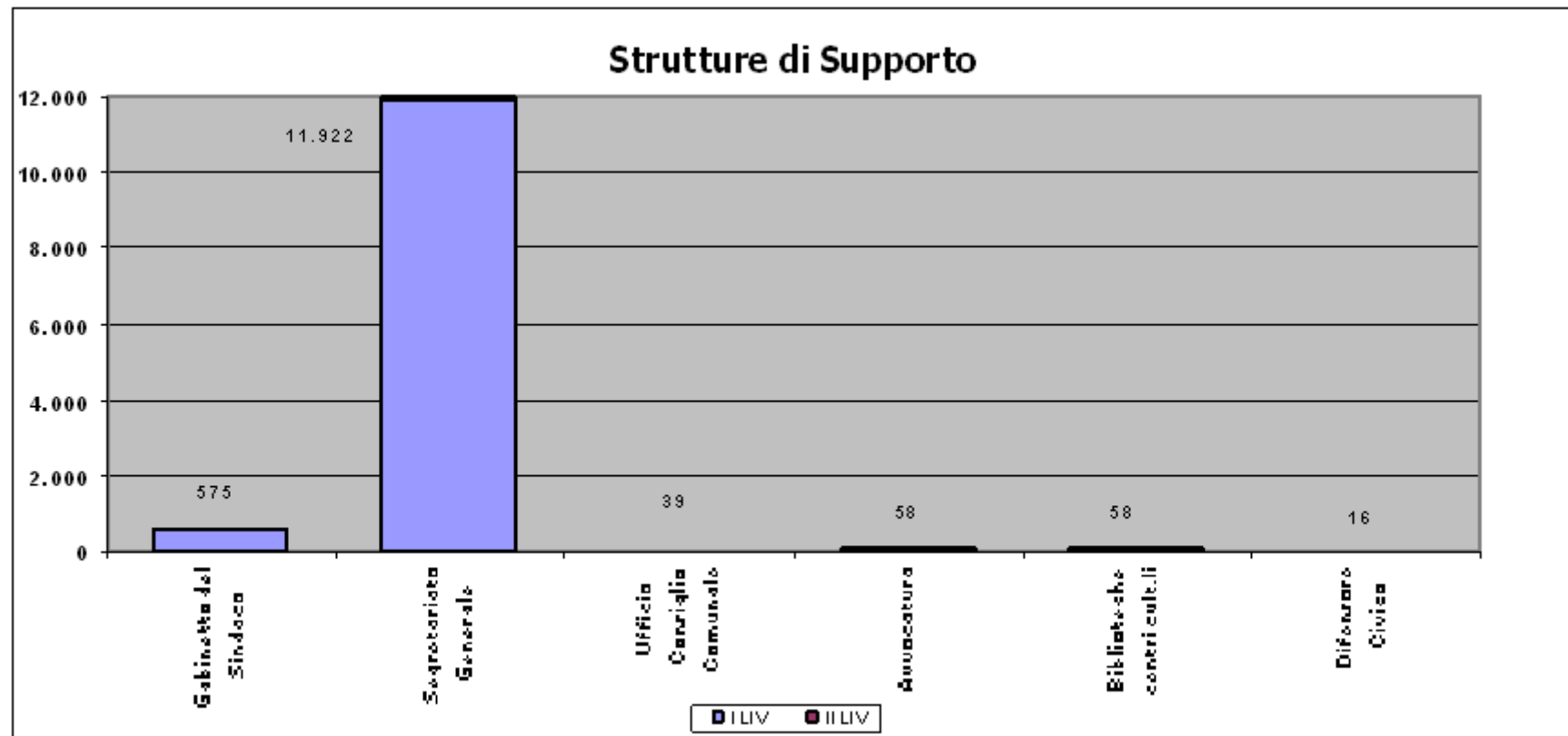
**Strutture di Linea: 12.403 chiamate pari al 6,7% del totale**

- **Dip. Patrimonio e casa** → 4.415 chiamate di cui:
  - 62% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 2.286 chiamate di cui:
  - 45% ha riguardato la disciplina degli esercizi commerciali
- **Dip. Ambiente-Verde-Sport** → 1.606 chiamate di cui:
  - 34% ha riguardato i diritti degli animali
  - 22% ha riguardato il Servizio Giardini



## I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 12.676 chiamate pari allo 6,8% del totale di cui :
  - 94% ha riguardato il Segretariato Generale ed in particolare i servizi elettorali



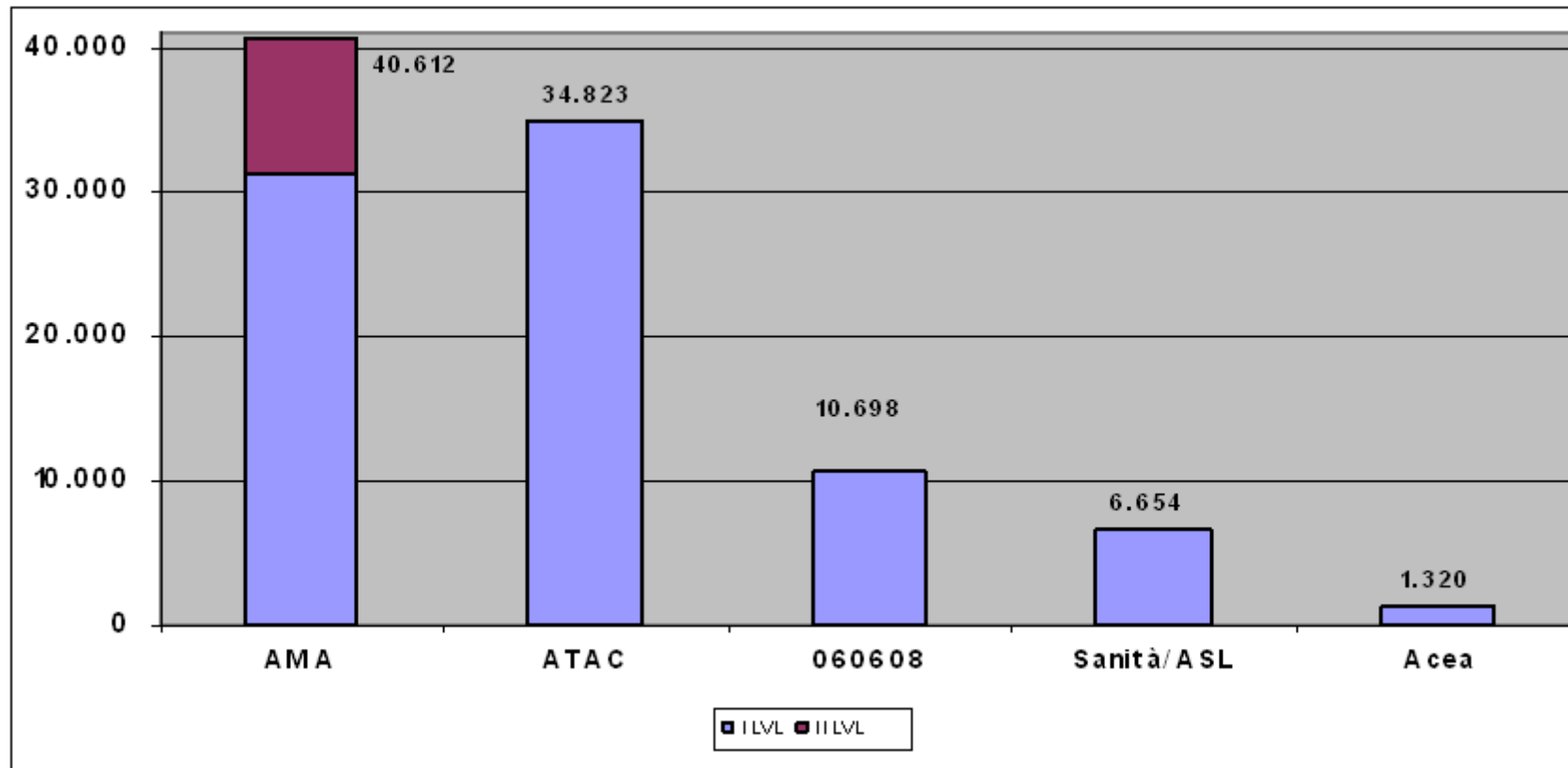
## I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 40.612 chiamate pari al 21,9% del totale di cui:

- 59% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 18% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 17% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche

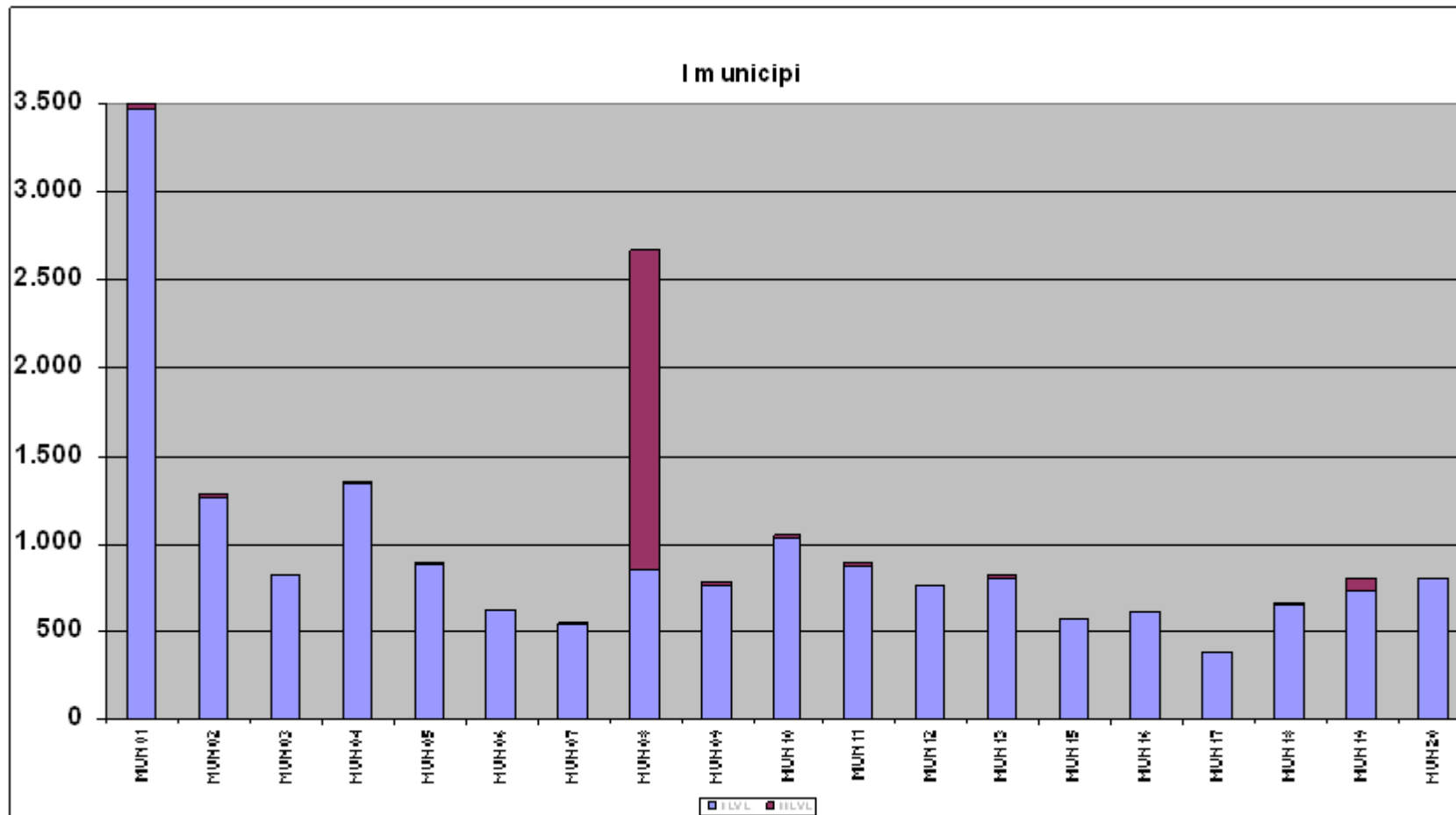
● **ATAC** → 34.823 chiamate pari al 18,8% del totale di cui:

- 54% ha riguardato il Trasporto pubblico locale
- 7% ha riguardato la ZTL



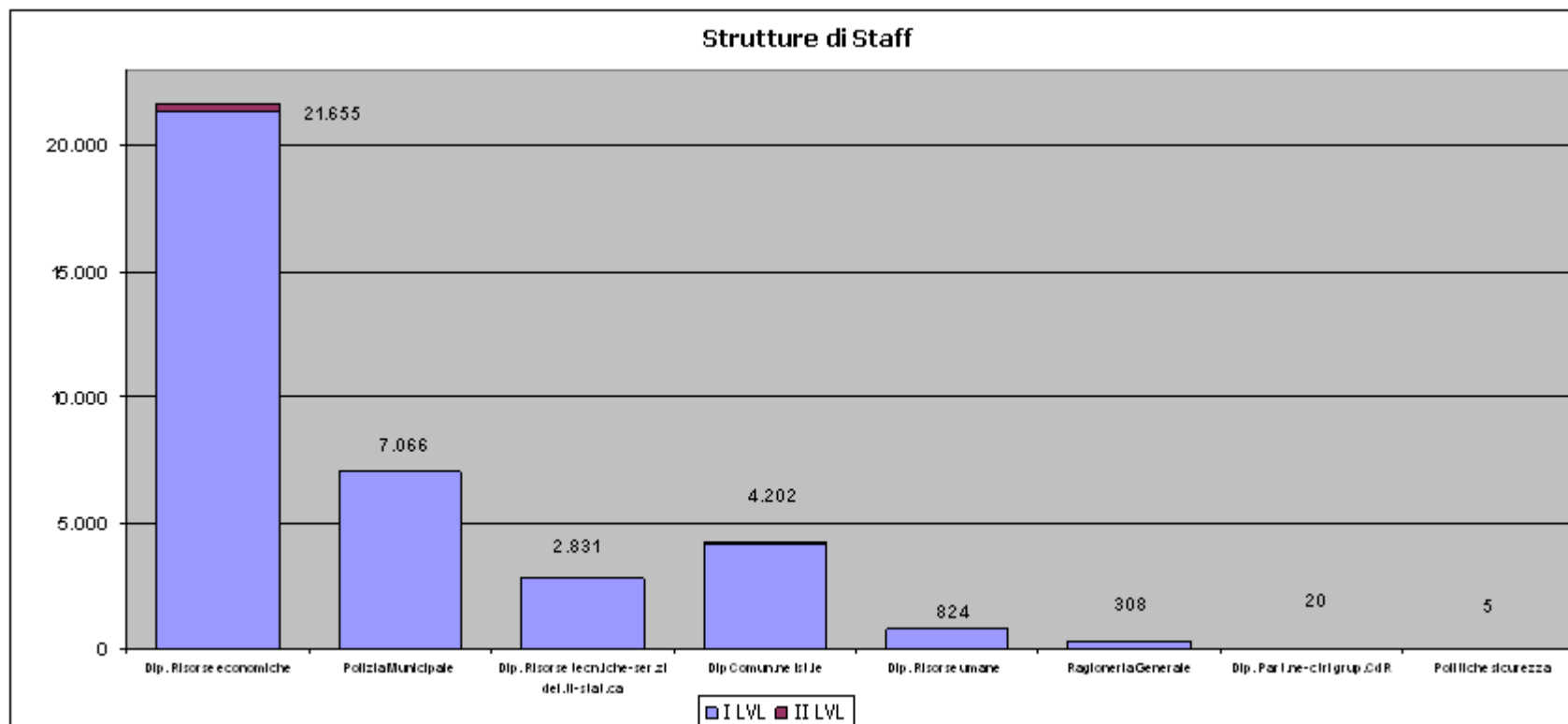
## I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

**Strutture Territoriali: 19.844 chiamate pari al 10,7% del totale**



## I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 36.911 chiamate pari al 19,9% del totale di cui :
  - 59% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
  - 19% ha riguardato la Polizia Municipale
  - 11% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale
  - 8% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica



## Volumi lavorazioni Off Line

### Volumi altri canali

